Assistenza e supporto

Assistenza "Comprehensive"

Videojet si prende cura di tutte le esigenze di assistenza dei propri clienti, aiutandoli ad ottimizzare le prestazioni della stampante e garantendo loro la massima tranquillità (ovvero, come Videojet ama dire, "Peace of Mind").

È possibile aumentare al massimo livello l'uptime e la produttività, affidandosi a Videojet in outsourcing per un'assistenza completa sui sistemi di codifica. Scegliendo l'assistenza "Comprehensive", il cliente può contare sul fatto che Videojet di occuperà di ogni sua esigenza, coprendo l'intera manutenzione delle stampanti, garantendo la sostituzione delle parti e offrendo immediato accesso al sostegno dei propri esperti e il necessario supporto alle applicazioni.

Il team di assistenza di Videojet aiuta il cliente a ottimizzare le soluzioni di codifica e marcatura: dal supporto telefonico e dall'assistenza in loco, fino alla manutenzione preventiva e alla formazione degli operatori, offrendo un servizio professionale e puntuale con costi prevedibili, a tutto vantaggio del budget aziendale allocato.

Vantaggi

- **Approccio proattivo** con manutenzione preventiva, verifiche sullo stato di funzionamento della stampante, aggiornamenti del software e ulteriore supporto/indicazioni per gli operatori.
- **Piena copertura di costi di manodopera[1], parti e spostamenti del tecnico**, per soddisfare tutte le esigenze di riparazione oltre la garanzia.
- **Risposta con la massima priorità** da parte dei competenti tecnici dell'assistenza di Videojet.
- **Completa visibilità** dei budget relativi a manutenzione e assistenza. Si prega di fare riferimento al contratto di assistenza per i dettagli specifici.

Cosa comprende	Assistenza "Comprehensive"
Supporto tecnico telefonico 24 ore su 24, 7 giorni su 7	●
Manutenzione preventiva	●
Copertura per la riparazione a seguito di guasto (break-fix coverage)	●
Sostituzione delle parti soggette a usura	●
Servizio prioritario	●
Formazione di base degli operatori	●
Servizi di consulenza e supporto alle applicazioni	●
Assistenza remota (Remote Service) • **Avvisi da remoto** • **Dashboard** • **Ripristino da remoto** • **Assistenza da parte di tecnici (Videojet Expert Assist)[2]**	○

[1] La manodopera si intende durante le normali ore di lavoro.

[2] Disponibile solo con connessione a Videojet Cloud.

● Standard ○ Opzionale

Cosa Videojet garantisce all'azienda cliente

Specialisti in assistenza certificati
Supporto professionale e costante al cliente in tutti gli impianti.

Gestione delle parti
Riduzione dell'inventario di parti e ricambi in loco ed eliminazione delle spese per l'acquisto di parti non necessarie.

Manutenzione preventiva
CONTROLLI A 360 dello stato della stampante per ottimizzare le prestazioni e ridurre i fermi linea.

Formazione degli operatori
Training aggiuntivo degli operatori quando viene acquisito nuovo staff o quando si rendono necessari nuovi requisiti di codifica.

[1] La manodopera si intende durante le normali ore di lavoro.

Copertura per la riparazione a seguito di guasto (break-fix coverage)
Copertura completa per le emergenze di break-fix, inclusi costi di manodopera[1], parti e spostamenti del tecnico.

Supporto tecnico telefonico 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno
Possibilità di ricorrere all'expertise dell'assistenza tecnica di Videojet ogni volta che è necessario.

Servizi di consulenza e supporto alle applicazioni
Indicazioni e linee guida relative all'applicazione e per un'ottimizzazione della qualità di stampa, oltre ai suggerimenti degli esperti per lo spostamento o la configurazione di nuove linee e per la modifica dei messaggi.

Sostituzione delle parti soggette a usura
Copertura completa per le parti soggette a usura necessarie (come i core della Serie 1000, i tubi laser o le teste di stampa della Serie 2300). Si prega di fare riferimento al contratto di assistenza per i dettagli specifici.

Per informazioni,
chiama **+39 02 55376811**,
invia un'e-mail all'indirizzo
info.italia@videojet.com
o visita il sito **www.videojet.it**

Videojet Italia srl
Via XXV Aprile, 66/C
20068 Peschiera Borromeo (MI)

© 2015 Videojet Technologies Inc. — Tutti i diritti riservati.

Videojet Technologies Inc. persegue il miglioramento continuo dei propri prodotti e servizi. Videojet si riserva pertanto il diritto di modificare il progetto e/o le specifiche tecniche senza preavviso.

Spec. Sheet Assistenza Comprehensive-1214
Realizzato negli U.S.A.
Stampato in Italia-0115